

**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**Osnovna škola Tituša Brezovačkog**

Špansko 1, 10090 Zagreb  
Klasa: 003-01/17-02/01  
Urbroj: 251-185-17-1  
Zagreb, 22. svibnja 2017.

Temeljem odredbi Statuta Osnovne škole Tituša Brezovačkog i temeljem odredbi Zakona o<sup>\*</sup> pravu na pristup informacijama Osnovna škola Tituša Brezovačkog je izradila

**PROTOKOL KOMUNICIRANJA PUTEK ELEKTRONIČKE POŠTE**

Nastavnici i djelatnici OŠ Tituša Brezovačkog kao i roditelji nisu dužni komunicirati upotrebom elektroničke pošte. Obveza nastavnika, stručnih suradnika i ravnatelja je održavati individualne informativne razgovore.

Donošenje ovog protokola je u svrhu što bolje, uspješnije i afirmativnije komunikacije između nastavnika i roditelja. Protokol omogućuje jasno definirana pravila pisane komunikacije upotrebom novih tehnologija nastavnika i ostalih djelatnika škole i roditelja. Općenito, svrha protokola je bolja komunikacija i pridržavanje dogovorenih pravila kako bi preduhitrili nesporazume i zlouporabu komunikacije. Protokol daje mogućnost da se upozore oni koji se ne drže dogovorene komunikacije.

**I.** Opće informacije, hitne i kratke obavijesti su sadržaji primjereni za komunikaciju putem elektroničke pošte. Svaki razrednik prilagođuje količinu i vrstu općih informacija koju šalje roditeljima prema ovom Protokolu te upozna je roditelje o istome na prvom roditeljskom sastanku.

Djelatnici škole mogu elektroničkom poštom slati samo informacije poput:

- rasporeda,
- termina informacija,
- obavijesti o izvanučioničkim nastavama (terenska nastava, izlet, posjet, škola u prirodi)
- terminima roditeljskih sastanaka,
- obavijesti o školskim priredbama,
- kraju i početku nastave
- neradnim i nenastavnim danima
- obavijest o zaraznim bolestima, cijepljenjima ili sistematskim pregledima

Roditelj bi trebao elektroničkom poštom slati samo informacije poput:

- obavijesti o izostanku učenika s nastave uz naveden razlog
- upit (ukoliko ima nejasnoća) vezane uz organizaciju rada škole
- najavu za osobni dolazak na informacije zbog odgojnog ili obrazovnog problema

**II.** Sadržaji koji nisu primjereni za komunikaciju putem elektroničke pošte i koje je nužno rješavati osobno razgovorom su sve informacije o odgojnim ili obrazovnim problemima učenika, povjerljive informacije ili bilo kakav razgovor o radu nastavnika.

Nastavnik ne bi trebao elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- podatke o bodovima i uspjehu na ispitima
- obavijesti o lošem odgojno-obrazovnom stanju učenika
- informacije o drugim učenicima/roditeljima
- informacije o drugim nastavnicima

Roditelj ne bi trebao elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- informacije o nesuglasicama među roditeljima
- informacije o socijalizacijskim problemima učenika poput vršnjačkog sukoba
- informacija o uspjehu učenika, o domaćoj zadaći i lektiri
- Osobne osvrte i stavove o neposrednom odgojno-obrazovnom radu (npr.nastavi)
- informacije o incidentnim situacijama,
- prigovore i pritužbe nezadovoljstva ocjenom i trenutnom odlukom nastavnika u odg.-obrazovnom procesu nastavnika

**III.** Poželjna komunikacija podrazumijeva pristojnost i međusobno uvažavanje i poštovanje. Ima formu i obilježja službene komunikacije (oslovljavanje, pozdrav) te uljudan i afirmativan ton. Također ne podrazumijeva pisanje velikim tiskanim slovima koja simboliziraju povišen ton.

**IV.** Nastavnik, djelatnici škole te roditelj može poslati elektroničku poštu od 7 do 19 sati. Vrijeme predviđeno za odgovor na elektroničku poštu broji se isključivo u tom vremenskom periodu.

**V.** Nastavnik, djelatnici škole ili roditelj može očekivati odgovor na hitne upite u roku od 48 sati isključivo radnim danom. Hitni upiti ili informacije podrazumijevaju one informacije za koje odgovor nema svrhu nakon 48 sati. Za ostale obavijesti ili informacije u tjednu može se očekivati odgovor do kraja tog istog radnog tjedna.

**VI.** Kako se putem e-maila trebaju prenositi kratke obavijesti, jedan paragraf od maksimalno 10 rečenica je pristojna dužina teksta upita i odgovora.

**VII.** Ukoliko e-mail sadrži elemente nasilne komunikacije poput prijetnje, omalovažavanja i sl. te nije afirmativan, komunikaciju e-mailom treba prekinuti na način da se roditelja pozove na individualni informativni razgovor uz obrazloženje na odredbe ovog protokola. Nužno je savjetovati se s nekim od stručnih suradnika škole. Poželjno jeda na dogovorenom terminu razgovora sudjeluje i netko od stručnih suradnika škole ili ravnateljica.

**VIII.** Ukoliko se roditelj ili nastavnik ne pridržavaju e-mail protokola naše škole, potrebno ih je uputiti da isti još jednom pročitaju s obzirom da se radi o službenom dokumentu te ponuditi termin za individualni informativni razgovor.

**IX.** Individualni informativni razgovori trebaju imati prednost pred komunikacijom elektroničkom poštom jer je razgovor i živa riječ nezamjenjiva i temelj je partnerskom odnosu roditelja i djelatnika škole. Savjetodavni rad moguć je samo putem usmenog razgovora. Tijekom usmenog razgovora lakše se izbjegavaju dvosmislenosti u izražavanju što je česta pojava u pisanom, neverbalnom komuniciranju te može biti uzrok nesporazuma i nepotrebnih tenzija.

Protokol je usvojen na sjednici Nastavničkog vijeća dana 4. srpnja 2017. godine te sjednici Vijeća roditelja održanoj dana 28. rujna 2017. godine.

Ravnateljica:  
  
Mirjana Torer, mag.prim.educ.